

CONTRATO RELATIVO AL

Servicio de Atención al Usuario del Área de Tecnología

EXPEDIENTE HSE00006/2026

**PROCEDIMIENTO ABIERTO
SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
--

NOTA: En caso de discrepancia entre el contenido de la versión original en catalán de este documento y sus anexos y la versión traducida al castellano, la versión catalana prevalecerá sobre la versión traducida al castellano.

Índice

Introducción	2
Objeto del contrato	5
Descripción del servicio	5
Objeto propiamente dicho	7
Objetivos del contrato	8
Alcance y descripción del servicio	10
Roles requeridos para el servicio	10
Canales de acceso e interfaces	12
Bloques funcionales del servicio	13
Software del servicio	15
Volumetría y dimensionamiento del servicio	16
Ámbito funcional principal, Tecnología.	17
Volumetrías	17
Usuarios	20
Propuesta de dimensionamiento	20
Ámbitos funcionales adicionales, pendientes de definir.	21
Niveles de servicio	21
Priorización	22
Indicadores	23
Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	24
Sistema de bonificaciones	27
Seguimiento de los ANS y Penalizaciones	30
Condiciones de ejecución y seguimiento del servicio	31
Metodología	31
Medidas de calidad y modelo de gobierno	31
Horario y ubicación del servicio	32
Refuerzo del servicio	33
Adecuación a las variaciones del servicio	35
Valoración y ejecución de los proyectos de integración de ámbito a demanda	36
Auditoría	36
Otras condiciones de ejecución	37
Fases del servicio	38
Transferencia del servicio	38
Transición del servicio	39
Fase regular del servicio	39
Devolución del servicio	39
Facturación del servicio durante las fases	40

Introducción

La Universitat Oberta de Catalunya, UOC, es una universidad global, nativa digital, cuya misión es asegurar la formación a lo largo de la vida de la ciudadanía. Para ello, genera conocimiento focalizado en la interacción entre la tecnología y las ciencias humanas y sociales.

La UOC se caracteriza por un modelo educativo propio, basado en una metodología online de calidad, que sitúa la actividad del estudiantado en el centro. El sistema educativo garantiza la flexibilidad, la personalización y la interactividad, además del trabajo colaborativo.

Siendo la virtualidad y el medio digital la esencia de la UOC, los espacios de contacto de la comunidad educativa con la Universidad también responden a esta premisa.

El equipo de Servicios de Atención al Usuario del Área de Tecnología de la UOC tiene la misión de establecer las bases sistémicas para gestionar de manera adecuada, ágil y eficaz las consultas, incidencias y peticiones recibidas por parte de los trabajadores de la UOC que hacen referencia a los sistemas y aplicaciones que son responsabilidad de esta área, promoviendo el acompañamiento personalizado en realidades diversas.

Con el nuevo contrato nos hemos fijado como objetivo transformar el actual Servicio de Atención al Usuario (SAU). Pasamos de un modelo de "ventanilla única y resolución N1" a un Modelo de Atención Integral que gobierna el ciclo de vida completo del ticket, con independencia de quién lo ejecute (N1, N2 o N3).

La UOC está trabajando en la creación de un modelo de atención integral multiámbito. Este modelo actuará como punto de entrada único para diversas áreas de la universidad (Tecnología y, potencialmente, otras como RR. HH., Servicios Generales, etc.), gobernando el ciclo de vida completo del ticket con independencia de quién lo ejecute.

El servicio objeto de este pliego, inicialmente desplegado para el Área de Tecnología, se ha diseñado con una arquitectura flexible para permitir la futura incorporación de otros ámbitos funcionales de la Universidad, si esta así lo decide.

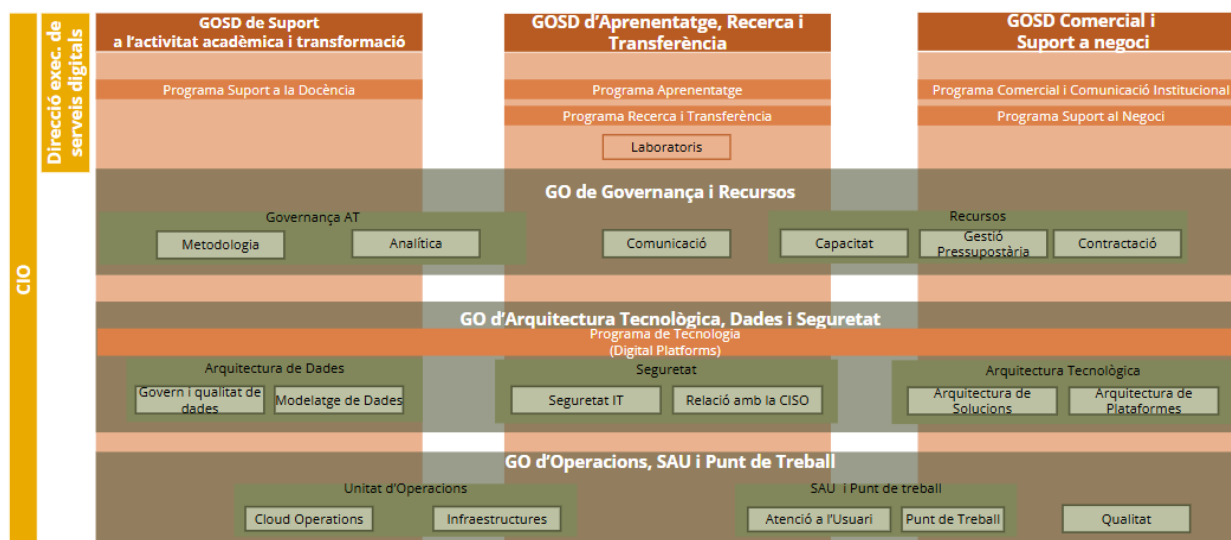
Información corporativa sobre la UOC:

Web corporativa: www.uoc.edu

Conoce la UOC - Universitat Oberta de Catalunya (UOC)

Contacto y sedes - UOC (Universitat Oberta de Catalunya)

Dentro de la universidad, el Área de Tecnología vela por la gobernanza de los Sistemas de Información, que se agrupan en Servicios Digitales y en Programas, todos ellos gestionados bajo un Grupo Operativo tal como se muestra a continuación:



CIO (Chief Information Officer)

Lidera la estrategia tecnológica institucional, alineándola con los objetivos de la UOC. Sus funciones principales son:

- **Estrategia y Gobernanza:** Definir la hoja de ruta tecnológica y supervisar los proyectos desde la concepción hasta la implementación.
- **Gestión de Sistemas y Seguridad:** Garantizar la operativa, el mantenimiento y la actualización de los sistemas, así como la integridad y seguridad de los datos.

- **Liderazgo e Innovación:** Gestionar equipos de TI de alto rendimiento, evaluar tecnologías emergentes y colaborar con el resto de la organización para asegurar el éxito de los objetivos comunes.

Dirección Ejecutiva de Servicios Digitales

Actúa como garante de la coherencia del modelo de servicio TI e impulsor del cambio:

- **Modelo de Servicio y Coherencia:** Asegura las economías de escala y la consistencia operativa en toda la UOC, coordinando los Grupos Operativos de Servicios Digitales (GOSD) y preservando su autonomía.
- **Transformación Ágil:** Lidera la mejora continua del gobierno y la agilidad en los programas para maximizar el valor entregado.
- **Gestión Transversal:** Governa los recursos y la operativa del Plan Anual de Proyectos y supervisa los grandes proyectos de transformación transversal (cross-programa).

Grupos Operativos de Servicios Digitales (GOSDs)

Responsables de la cadena de valor tecnológica ante el negocio:

- **Visión Extremo a Extremo (E2E):** Gestionan la demanda, planificación y ejecución de su portafolio, velando por la calidad y la sostenibilidad.
- **Estrategia y Valor:** Identifican oportunidades y riesgos para definir una hoja de ruta (roadmap) que maximice el retorno para la institución.
- **Interlocución con Negocio:** Garantizan la alineación estratégica participando activamente en los comités de programa.
- **Gestión de Recursos:** Administran integralmente el presupuesto y el equipo humano de su ámbito.

Grupos Transversales de Soporte

- **GO de Gobernanza y Recursos:** Impulsa la transformación ágil y ejerce el control transversal mediante el reporting global, la estandarización de herramientas y metodologías, y la gestión del marco de aprovisionamiento.
- **GO de Arquitectura Tecnológica, Datos y Seguridad:** Diseña y despliega la estrategia técnica y de seguridad.

- Plataformas: Responsable E2E de las plataformas digitales y del horizonte IT de la UOC.
- Datos: Define el gobierno y uso de los datos para convertirlos en un activo estratégico (Universidad Data-Driven).
- **GO de Operaciones, SAU y Puesto de Trabajo:**
 - **Infraestructura y Cloud:** Asegura la disponibilidad, la calidad y la mejora continua de los servicios base.
 - **Soporte al Usuario (SAU):** Gestiona de forma ágil las consultas e incidencias (servicio E2E desde la apertura hasta la resolución).
 - **Puesto de Trabajo:** Responsable integral del equipamiento y servicio del puesto de trabajo.

En el presente documento se establecen los requisitos concretos y las condiciones marco que definen la contratación del servicio de atención multiámbito al usuario trabajador que se dirige a la Universidad. Las determinaciones establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, "PPT"), así como las contenidas en el Pliego de Cláusulas Particulares (en adelante, "PCP"), constituyen normas vinculantes para el contratista, que realizará las prestaciones que constituyen el objeto del contrato con expresa sujeción a ellas.

Objeto del contrato

Descripción del servicio

El presente servicio integral de atención al usuario en materia de sistemas y tecnologías de la información, al que nos referiremos a partir de ahora como SAU, actúa como ventanilla única de atención de primer nivel al usuario, por parte del Área de Tecnología, atendiendo las peticiones tecnológicas sobre las aplicaciones y el equipamiento tecnológico del puesto de trabajo que formula el cliente interno de la UOC, es decir, todo su personal propio (tanto profesorado propio como personal de gestión).

Aunque el alcance inicial cubre las aplicaciones y procesos del Área de Tecnología, el servicio se define como multiámbito. El contrato incluye una parte fija (SAU Tecnológico) y una parte variable que permitirá a la UOC activar nuevos ámbitos funcionales (AF) (como Economía, Personas, etc.) bajo el mismo modelo de gobierno y operación.

El propio SAU resolverá aquellas peticiones que estén procedimentadas y para las que disponga de las herramientas y autorización necesarias. Las peticiones que el SAU no pueda resolver las escalará a distintos agentes que actúan como servicios de segundo nivel en los términos anteriormente expuestos y, una vez resueltas, el SAU responderá al peticionario.

El servicio cubre el proceso completo de atención sobre los servicios y aplicaciones que presta el Área de Tecnología de la UOC al usuario trabajador de la Universidad, hasta la resolución de su petición de soporte, incluyendo todas las etapas comprendidas en su gestión: registro, valoración, seguimiento (con respuestas parciales al usuario que presenta la petición siempre que sea posible), escalado, coordinación, resolución y cierre. Quedan incluidas en su alcance las peticiones de soporte que puedan formular otros servicios de atención, como el dirigido al estudiante. Quedan fuera de su alcance los cambios de funcionalidad, proceso y necesidades de proyecto.

Nivel 1: Ventanilla única para el servicio de soporte del Área de Tecnología de la UOC. Responde a consultas, incidencias, problemas y peticiones sobre los procesos y aplicaciones de tecnología. Es lo que ahora se conoce como SAU.

Nivel 2: Responde a tickets que requieren un conocimiento especializado; estos llegan y regresan a través del nivel 1. El servicio lo prestan diversos servicios de mantenimiento de aplicaciones y servicios especializados en ámbitos y aplicaciones como el Servicio de Puesto de Trabajo.

Nivel 3: Realiza gestión del cambio y resuelve problemas, entendidos como la causa raíz de incidencias que se repiten. El servicio lo prestan diversos AM y servicios.

Como hemos indicado en el apartado anterior, nos hemos fijado como objetivo transformar el servicio basándonos en los siguientes pilares de transformación.

Visión Extremo a Extremo (E2E): El SAU deja de ser un simple despachador para convertirse en la torre de control que garantiza el cumplimiento de los niveles de servicio globales, coordinando y priorizando los tickets escalados a los niveles 2 prestados por los Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones (AM), infraestructuras y otros servicios de la UOC.

Inteligencia artificial y Gestión del Conocimiento: La IA asume la carga de trabajo repetitiva, elevando el rol del operador hacia la gestión de casos complejos y la generación de conocimiento (curación de contenidos).

Agentificación o robotización. La UOC estandariza acciones que ahora realiza el servicio de atención, como las altas y las bajas, y automatiza su ejecución a partir de agentes o robots.

Objeto propiamente dicho

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio de atención integral sobre las aplicaciones y procesos responsabilidad del Área de Tecnología, gobernado de forma centralizada, para todos los usuarios internos de la UOC, lo que incluye al personal de gestión, al profesorado propio y al personal investigador. Queda explícitamente fuera del alcance directo de este contrato la atención a estudiantes y a profesorado colaborador, aunque sus respectivos servicios de atención podrán actuar como clientes internos del SAU.

Aunque el alcance inicial cubre las aplicaciones y procesos del Área de Tecnología, el servicio se define como multiámbito. El contrato incluye una parte fija (SAU Tecnológico) y una parte variable que permitirá a la UOC activar, si así lo decide, nuevos Ámbitos Funcionales (AF) (como Economía, Personas, etc.). Para añadir un nuevo ámbito funcional, se ejecutará un proyecto de Integración a demanda. Estos proyectos tienen como objetivo analizar, diseñar e implantar el nuevo servicio de atención, así como dimensionar y valorar el coste de su posterior mantenimiento recurrente.

La función principal del servicio contratado es la gestión y gobernanza de todas las incidencias, peticiones y consultas, cubriendo el ciclo de vida completo del ticket: registro, clasificación,

diagnóstico, seguimiento proactivo, coordinación con niveles superiores de soporte, resolución y cierre.

La resolución de los tickets se realiza principalmente de manera asíncrona y escrita a través de nuestras herramientas de atención especializadas. Siguiendo unos criterios específicos de atención, en algunos casos el medio de resolución se efectúa de manera sincrónica.

Para su correcta ejecución, el servicio deberá cumplir los siguientes requisitos clave:

- Facilidad de acceso y disponibilidad: Garantizar el acceso a través de los nuevos canales definidos, especialmente el portal de autoservicio y el chat asistido por IA.
- Catálogo de servicios sencillo y orientado al usuario: Mantener un catálogo de servicios comprensible y promover de forma proactiva su mejora continua.
- Compromiso de servicio medible: Asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) definidos.
- Trazabilidad completa e información puntual: Mantener al usuario informado de manera transparente sobre el estado de su petición en todo momento.
- Soporte y capacitación al usuario: Mantener y enriquecer una base de conocimiento centralizada, actualizada y fácilmente accesible.
- Atención personalizada y resolución eficiente: Ofrecer una atención de calidad y una resolución rápida, potenciada por el uso de asistentes de inteligencia artificial.

La consecución de estos requisitos es fundamental para alcanzar los objetivos estratégicos que se detallan a continuación.

Objetivos del contrato

Esta contratación representa un pilar fundamental en la estrategia de transformación digital y mejora de la eficiencia operativa del Área de Tecnología. El nuevo modelo de servicio está diseñado para superar las limitaciones actuales, como la fragmentación entre proveedores, el uso de herramientas no integradas y obsoletas, y la falta de un gobierno centralizado del ticket,

para alinear la atención al usuario con las necesidades de una organización moderna y dinámica como la UOC.

Los objetivos estratégicos que persigue este contrato son:

- **Implantar un modelo de gobierno extremo a extremo:** Establecer un marco de gobierno que asegure la alineación de la operativa diaria con la estrategia global de la UOC. Este modelo debe coordinar de manera eficaz todos los niveles de soporte (N1, N2, N3) para garantizar la continuidad y calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.
- **Mejorar la calidad y la satisfacción del usuario (CSAT):** Poner al usuario en el centro del servicio, ofreciendo una atención personalizada, empática y eficaz. El éxito en este objetivo se medirá de forma sistemática a través de indicadores claros como el Customer Satisfaction Score (CSAT).
- **Estandarizar y automatizar procesos:** Identificar y estandarizar acciones repetitivas para poder automatizarlas mediante agentes o robots. Esto permitirá liberar a los operadores de tareas de bajo valor y focalizarlos en la resolución de casos más complejos y la atención personalizada.
- **Potenciar la gestión del conocimiento:** Mantener una base de conocimiento única y centralizada en Confluence. Esta base debe estar constantemente actualizada, ser fácilmente consultable y estar optimizada para su uso tanto por parte de los usuarios (autoservicio) como del asistente de IA.
- **Garantizar la flexibilidad y la mejora continua:** Diseñar un servicio capaz de adaptarse a la evolución tecnológica y organizativa de la UOC. El modelo debe incorporar un ciclo de mejora continua basado en el análisis de datos, indicadores y feedback de los usuarios para identificar e implementar optimizaciones de forma proactiva.
- **Centralizar la gestión en una única plataforma:** Está previsto finalizar antes del inicio del contrato el proyecto de eliminación de la actual herramienta de gestión de tickets, desarrollada internamente y obsoleta, y consolidar toda la gestión de tickets en la plataforma Jira Service Management. Esta centralización es clave para garantizar la trazabilidad completa del ticket, mejorar el reporting y facilitar la integración con otros sistemas. El proyecto para hacer realidad este objetivo no es responsabilidad del adjudicatario ni forma parte del alcance del contrato. En el caso de que el proyecto se

retrase, lo que sí deberá hacer el adjudicatario es participar en el cambio asumiendo las nuevas directrices y procedimientos que se deriven de este.

- **Integrar la Inteligencia Artificial:** Utilizar la IA como herramienta estratégica para mejorar la calidad y la eficiencia. El asistente de IA ayudará al usuario en la creación del ticket y asistirá al operador en tareas de clasificación, diagnóstico y propuesta de respuesta, optimizando los tiempos y la precisión. El proyecto para hacer realidad este objetivo está previsto que finalice antes del inicio del contrato y no es responsabilidad del adjudicatario ni forma parte del alcance del contrato. En caso de retraso, lo que sí deberá hacer el adjudicatario es participar en el cambio asumiendo las nuevas directrices y procedimientos que se deriven de este.
- **Implantar un servicio variable y flexible** que se adapte a la carga real de trabajo, que permita aumentar y reducir el servicio contratado según las condiciones de este, tanto si se añaden nuevos sistemas que incrementen la volumetría como si la automatización y la IA reducen el esfuerzo necesario.

El alcance y la descripción detallada del servicio han sido diseñados para garantizar la plena consecución de estos objetivos.

Alcance y descripción del servicio

El servicio objeto de esta licitación se dirige exclusivamente al personal propio de la UOC (personal de gestión, profesorado propio y personal investigador). Adicionalmente, actuará como servicio de segundo nivel para otros servicios de atención de la Universidad, como el de Atención al Estudiante, para aquellas cuestiones relacionadas con procesos y aplicaciones que son responsabilidad del Área de Tecnología.

El nuevo modelo operativo se basa en un flujo de trabajo integrado y asistido por tecnología. Cuando un usuario registra una petición a través de los canales de entrada, especialmente el chatbot con IA, este intenta resolverla de forma autónoma consultando la base de conocimiento. Si no es posible, el agente ayuda al usuario a crear un ticket. Una vez creado, el Asistente de IA

interno analiza el ticket y propone al operador del SAU una clasificación, un resumen y unos pasos para su resolución. El operador valida esta propuesta, la complementa si es necesario, documenta las acciones y mantiene una comunicación constante con el usuario. Si la resolución requiere la intervención de equipos especializados, el SAU escala el ticket a los servicios de N2/N3 (AM), gobernando esta interacción mediante los SLA y OLA definidos para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta globales.

Roles requeridos para el servicio

El adjudicatario deberá designar obligatoriamente los siguientes roles asociados al SAU:

- **Coordinador del servicio SAU** - Es la persona responsable de la gestión global del SAU, cuya misión es asegurar el cumplimiento de los requerimientos del servicio. Será el responsable del equipo y de la correcta ejecución del contrato y el interlocutor válido para la UOC, con dedicación plena y exclusiva al servicio. Sus responsabilidades serán las siguientes:
 - Garantizar la atención a los responsables del Servicio de la UOC en todos los ámbitos del servicio, teniendo en cuenta las necesidades de negocio de la UOC, y actuar como su interlocutor.
 - Coordinar el SAU y mantener la visibilidad global de su prestación, en todas sus dimensiones.
 - Garantizar y reportar la calidad del SAU en todos sus ámbitos, tanto desde el punto de vista de procesos como de producto y estándares establecidos por la UOC.
 - Garantizar y reportar el cumplimiento de los niveles de servicio.
 - Garantizar la correcta organización del equipo de trabajo para el cumplimiento del servicio acordado.
 - Aportar la orientación del servicio a los procesos/actividades de negocio de la UOC, por encima de aplicaciones y tecnologías concretas.
 - Dar soporte a los técnicos de soporte y atención a usuarios cuando surjan dudas o preguntas en el ámbito de las aplicaciones de su área de responsabilidad.

- Liderar las acciones encaminadas a aumentar la calidad y la mejora continua.
- Liderar la gestión del cambio dentro del equipo de trabajo para asegurar una óptima evolución hasta alcanzar un acuerdo de nivel de servicios.
- Controlar y realizar el seguimiento del presupuesto del SAU.
- Liderar las auditorías internas y de la UOC encaminadas a analizar y mejorar la eficiencia del servicio proporcionado.
- Consensuar con el gestor de calidad de la UOC el uso de técnicas alternativas o el cambio de modelo de garantía de calidad aplicable.
- Registrar y hacer el seguimiento de las verificaciones, validaciones y aceptaciones realizadas.

Además, esta figura de coordinación del SAU dispondrá de una dirección de correo UOC, a fin de facilitar su interlocución con el resto del personal. Por otra parte, el adjudicatario deberá facilitar un número de móvil para que esté siempre localizable.

- **Técnico de soporte y atención a usuarios** - Es el técnico encargado del análisis, diagnóstico, reasignación, escalado, resolución, comprobación de la correcta resolución y cierre de las peticiones asignadas desde la función de Servicio Técnico. Interactúa directamente con los usuarios finales. Vela por el cumplimiento de los indicadores de los tickets.
- **Consultor de servicio de atención** - En el caso de que lo solicite la UOC, es el técnico encargado de ejecutar las acciones derivadas del proyecto para incorporar un nuevo ámbito funcional; estas son: el análisis de flujos, el diseño de la matriz de escalado y dimensionamiento de recursos, la redacción técnica de documentación y procedimientos en Confluence para ser utilizada por la IA y por los técnicos de soporte, la gestión del cambio, etc.

Estos perfiles deberán cumplir con la solvencia técnica requerida en el pliego de cláusulas particulares (PCP).

Canales de acceso e interfaces

Para garantizar una gestión eficiente y centralizada, los únicos canales de contacto autorizados para el servicio son los siguientes:

- **Chat / Agente IA:** Canal preferente para consultas rápidas y respuestas inmediatas basadas en la base de conocimiento. El agente también asistirá al usuario en la apertura de tickets, asegurando que se recopile toda la información necesaria.
- **Portal de autoservicio (Jira Service Management):** Herramienta principal para el registro formal de peticiones de servicio e incidencias que no puedan ser resueltas por el chatbot.
- **Teléfono:** Su uso queda restringido exclusivamente a dos situaciones:
 1. Incidencias que impidan el acceso a los sistemas (p. ej., problemas de contraseña) y, por tanto, el uso de los demás canales.
 2. Solicitar la priorización de casos urgentes que ya hayan sido registrados previamente por otro canal. Existirá un número de teléfono específico para la atención prioritaria a la alta dirección de la UOC.
- **Correo electrónico:** Este canal no será un medio de entrada de nuevas peticiones. Se utilizará únicamente para el envío de notificaciones automáticas del sistema (confirmación de recepción, cambios de estado del ticket, encuestas de satisfacción, etc.).

Todas las interacciones generadas a través de cualquiera de estos canales, sin excepción, deberán quedar registradas en un ticket en la herramienta de gestión del servicio (Jira Service Management).

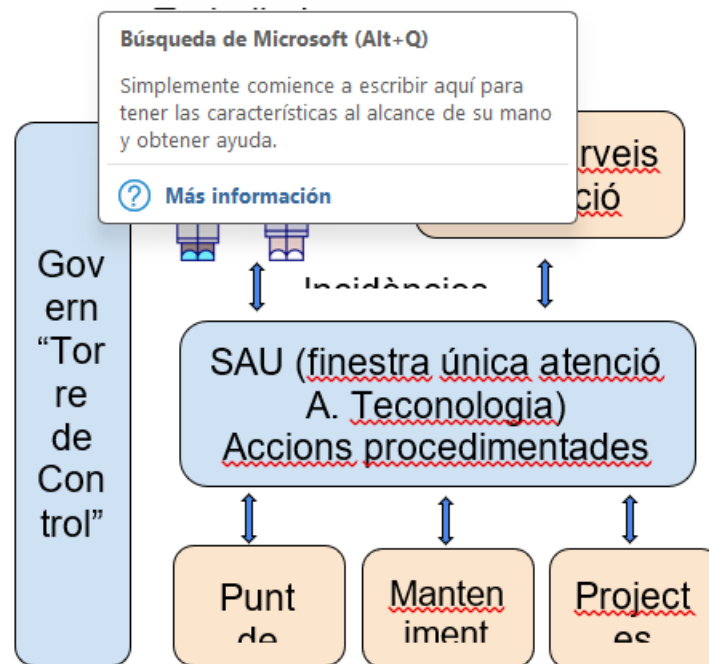
El servicio se prestará prioritariamente en catalán; también se ofrecerá en castellano e inglés por todos los canales.

Bloques funcionales del servicio

Para garantizar la cobertura completa de los objetivos y requisitos del servicio, la operativa se estructura en los siguientes bloques funcionales:

- **Bloque de atención y gobierno del ticket:** Este bloque es donde se materializa la función de "torre de control" del SAU, yendo más allá del simple registro para asumir la

gobernanza proactiva de cada ticket. Comprende la gestión integral de todas las incidencias, peticiones de servicio y consultas. El operador, asistido por la IA, es responsable de validar la información, clasificar y priorizar correctamente el ticket y mantener una comunicación constante y transparente con el usuario. Su responsabilidad clave es el seguimiento de todos los tickets, especialmente aquellos escalados a N2/N3, asegurando el cumplimiento de los SLA mediante avisos automáticos y una revisión semanal de los tickets antiguos. Además, el SAU será responsable de identificar incidencias recurrentes que puedan considerarse un problema, escalándolas a los equipos correspondientes para su análisis y resolución definitiva, aunque la gobernanza de la gestión de problemas es externa al alcance de este servicio.



Las actividades relacionadas con la presente licitación se muestran con fondo azul.

- Bloque de resolución de peticiones de primer nivel, N1:** El propio servicio resolverá aquellas peticiones que estén procedimentadas, disponga de las herramientas

necesarias para hacerlo y cuente con la autorización de la UOC para ejecutar la acción solicitada. Las peticiones que el SAU no pueda resolver las escala a servicios que actúan como segundo nivel en los términos anteriormente expuestos y, una vez resueltas, el SAU responde al peticionario. Este bloque tendrá unos ANS específicos porque no se le aplica el tiempo de reasignación o escalado y el tiempo de resolución es menor.

- **Bloque de gestión del conocimiento y mejora continua:** El servicio es responsable de mantener viva y actualizada la base de conocimiento en Confluence. Esta tarea incluye la validación de la información técnica proporcionada por los equipos de N2/N3 y la redacción de la documentación final (artículos, procedimientos, workarounds) con un estilo uniforme, claro y optimizado para ser consumido eficazmente por el asistente de IA y los usuarios finales. Este bloque incluye también una revisión anual de toda la documentación para garantizar su vigencia.
- **Bloque de refuerzo:** En periodos en los que el volumen de peticiones supere en un 15 % la estimación mensual, o en situaciones especiales como el despliegue de nuevo software masivo, el proveedor deberá cubrir un servicio bajo demanda no incluido en el servicio regular. La UOC podrá solicitar al adjudicatario la habilitación de un servicio de refuerzo. La duración y el alcance de este refuerzo deberán ser propuestos por el adjudicatario y aprobados previamente por la UOC para garantizar una respuesta adecuada a la demanda extraordinaria.
- **Bloque de proyectos de integración de ámbito funcional:** Para incorporar un nuevo ámbito funcional, la UOC podrá requerir recursos, si lo considera necesario, para ejecutar un proyecto variable con el objetivo de:
 - Entender la demanda y dimensionar el futuro servicio. Entregable clave: "Memoria de Dimensionamiento y Valoración". Este documento deberá definir el coste recurrente que tendrá este nuevo ámbito una vez entre en fase de operación, basándose en el volumen estimado y la complejidad detectada. La UOC deberá aprobar esta valoración para pasar a la fase siguiente.
 - Construir el servicio, ingeniería del conocimiento. Revisión y redacción masiva de artículos, preguntas frecuentes y procedimientos operativos en Confluence. Identificación de los tickets previos que puedan ser útiles a la IA para responder a futuros. La configuración técnica en Jira Service Management (colas,

automatizaciones, SLA específicos) y la integración del agente/asistente IA la ejecutará otro servicio.

- Gestionar el cambio y la formación. Formación del equipo de agentes del SAU en los nuevos procedimientos. Plan de comunicación a los usuarios finales sobre el nuevo canal.
- Traspasar a servicio recurrente (Go-Live). Activación del servicio; a partir de este momento, el proyecto de integración finaliza y se activa la facturación del servicio del ámbito incorporado al soporte según la valoración acordada tras el primer análisis y durante el periodo que la UOC decida mantener en soporte este nuevo ámbito. Este pago sale de la partida destinada al servicio bajo demanda en función de las horas-perfil acordadas para asumir este soporte.

Software del servicio

El adjudicatario deberá utilizar obligatoriamente el siguiente conjunto de herramientas tecnológicas proporcionadas por la UOC para la prestación del servicio:

- **Jira Service Management:** Será la plataforma centralizada para la gestión de todos los tickets. Esta herramienta sustituirá al actual sistema CAU y, en caso de retraso, el servicio adjudicatario deberá gestionar la transición operativa hacia esta nueva plataforma unificada.
- **Confluence:** Actuará como repositorio único de documentación y base de conocimiento del servicio, integrado con Jira Service Management.
- **Jira de Tecnología:** Herramienta utilizada por los equipos de N2/N3 (Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones), donde el SAU escalará los tickets que requieran su intervención.
- **Google Suite:** Herramienta de trabajo colaborativo corporativa, incluyendo Gmail para comunicaciones, Drive para el intercambio de documentos y Meet para chat interno y compartición de pantalla con usuarios con el fin de agilizar el diagnóstico.

La UOC proporcionará los accesos necesarios a su VPN y a las consolas de diagnóstico y administración pertinentes para la correcta ejecución de las tareas del servicio.

Si la UOC cambia alguna de las herramientas mencionadas, el adjudicatario será responsable de la incorporación y adaptación del SAU a la nueva herramienta.

El dimensionamiento del servicio deberá basarse en las volumetrías históricas, considerando al mismo tiempo las nuevas funcionalidades y responsabilidades que asume.

Volumetría y dimensionamiento del servicio

El servicio se estructura, según los ámbitos funcionales, en dos componentes diferenciados:

- **Ámbito funcional principal, fijo:** hace referencia a los procesos y aplicaciones que son responsabilidad del Área de Tecnología.
- **Ámbitos funcionales adicionales, variable:** hace referencia a ámbitos funcionales pendientes de determinar. Se define un modelo de contratación variable para, en caso de que sean complejos y deriven en un incremento de actividad relevante por encima de lo previsto en el servicio regular, "a demanda de la UOC", permitir la incorporación de nuevos ámbitos funcionales a medida que sea necesario.

Los datos que se presentan a continuación hacen referencia a los procesos y aplicaciones de Tecnología y corresponden al año 2025, y sirven como base de referencia para estimar el volumen del nuevo servicio fijo, que gestionará aproximadamente 16.000 tickets anuales. Es fundamental que el adjudicatario calcule su propuesta de dimensionamiento teniendo en cuenta no solo este volumen histórico, sino también las nuevas tareas derivadas del modelo de gobierno integral: la coordinación con los niveles superiores, la gestión proactiva del conocimiento y la operación asistida por herramientas de Inteligencia Artificial.

Ámbito funcional principal, Tecnología.

Volumetrías

Los datos históricos de referencia son los siguientes:

Número de tickets entrados (de 2021 a 2025)

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
2021	1,151	1,923	1,970	1,456	1,373	1,317	1,409	480	2,023	1,911	1,648	1,138	17,799
2022	1,294	1,980	1,970	1,373	1,779	1,478	1,296	499	1,892	2,127	1,541	1,020	18,249
2023	1,297	1,679	2,027	1,161	1,521	1,220	1,263	540	1,605	2,462	1,891	967	17,633
2024	1,448	1,865	1,934	1,566	1,512	1,253	1,334	367	1,733	2,159	1,565	1,152	17,888
2025	1,570	1,614	1,485	1,126	1,499	1,161	1,218	345	1,648	1,801	1,382	843	15,692

Número de llamadas recibidas 2025

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
2025	123	115	104	68	105	82	101	36	93	102	77	77	1,085

Número de tickets escalados a los principales servicios de mantenimiento (2025)

Servicio	Servicio SAU 2025	
	VOLUMEN de Jiras escalados a los servicios N2	Porcentaje por servicio N2
SDONE	1,645	18,32%
SAPREN	1,471	16,39%
SCODA	419	4,67%
SPORT	597	6,65%

PdT (spunt)	4,064	45,27%
GDIS	194	2,16%
Innovació materials didàctics	23	0,26%
Suport Gsuite	32	0,36%
Intranet de investigación	62	0,69%
SDADES	43	0,48%
SINTER	1	0,01%
SOPS	14	0,16%
SORFI	10	0,11%
Traducción automática	2	0,02%
SLMS	0	0,00%
Otros	400	4,46%
Total acumulado	8,977	100,00%

El detalle de "Otros" es:

Proyecto Jira (Detalle del servicio "Otros")	N. Jiras
GS - Gestión del SAU	241
SOCIR - Incident Response	72
Responsable de Seguridad	50
SAASBBCU - SaaS Blackboard Collaborate Ultra	19

PLANIREP - Mejoras en la visualización de la planificación de los retos	6
UNIKUDE - UNIKUDE	4
Seguridad / Ciberseguridad UOC	2
FRAEMPRESA - Solicitud de factura a nombre de empresa	1
OpenCMS - Portal IN3	1
QUALTRICS	1
RESPAIS - Reserva de espacios	1
SAASKALTURA	1
SELINC - Diseño del aula - Diana	1
Incidencias únicas totales:	400

El porcentaje de tickets que se han resuelto en el primer nivel es del 36 %

Procesos clave mensuales con impacto en el volumen

Mes	Procesos clave
Enero	Evaluación, Matrícula
Febrero	Evaluación, Matrícula, Inicio de semestre

Marzo	Inicio de semestre
Junio	Matrícula, Evaluación
Julio	Matrícula, Evaluación
Septiembre	Matrícula, Inicio de semestre
Octubre	Inicio de semestre

Usuarios

El colectivo de usuarios potenciales del servicio está formado por todo el personal propio de la UOC, que incluye aproximadamente **710 profesores propios y 1.030 profesionales de gestión**.

Un grupo reducido de **19 personas de la alta dirección** (básicamente los miembros del Consejo de Dirección y secretarías de dirección) deberá recibir un trato de prioridad inmediata, correspondiente a la **Prioridad 0**.

Propuesta de dimensionamiento

A partir de los requisitos funcionales, el nuevo modelo operativo y las volumetrías establecidas en este pliego, la empresa licitadora deberá presentar dentro de su **propuesta técnica una propuesta detallada del equipo humano y los recursos** que destinará a la prestación del servicio. Esta propuesta deberá justificar de manera clara y suficiente cómo dará respuesta a todas las nuevas funciones del servicio integral, incluyendo las tareas de coordinación y gobierno, la gestión del conocimiento y la operación asistida por inteligencia artificial.

Actualmente, el servicio SAU está compuesto por un equipo de 9 personas a tiempo completo (400 h/semana), constituido por una coordinadora más 8 técnicos, sin que este dimensionamiento técnico actual deba corresponderse con el dimensionamiento que requiere el servicio objeto de la presente contratación.

El dimensionamiento propuesto debe ser el adecuado para poder cumplir con los exigentes niveles de servicio que se definen a continuación con 16.000 tickets al año y un máximo de 2.000 tickets al mes, coincidiendo con los inicios de semestre. En caso de que se supere este volumen de tickets en un 15 %, el adjudicatario solicitará a la UOC habilitar un refuerzo del servicio. Este refuerzo será temporal, si la desviación tiene carácter estacional, y si se trata de un crecimiento sostenido, se estudiará que tenga carácter permanente.

Del mismo modo que se prevé la posibilidad de un refuerzo temporal o permanente por aumentos de carga, en caso de que la volumetría anual de tickets o la carga de trabajo se reduzca de manera sostenida en un 15 % o más respecto de la estimación anual establecida en este pliego (16.000 tickets/año) o del último dimensionamiento aprobado, la UOC se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario una revisión y reajuste a la baja del dimensionamiento del equipo del servicio regular.

Ámbitos funcionales adicionales, pendientes de definir.

Dado que las especificidades, procesos y volumetrías de estos futuros ámbitos funcionales no están determinadas en el momento de la licitación, su incorporación no se basará en un catálogo estático, sino que se gestionará mediante el mecanismo de Servicios Bajo Demanda (Proyectos de Integración).

Este enfoque debe permitir, si fuera necesario, tratar una nueva incorporación como un proyecto evolutivo, con el objetivo de garantizar que, antes de activar el coste de mantenimiento, se haya realizado una transferencia de conocimiento ordenada, una configuración óptima de las herramientas y una valoración económica ajustada a la realidad operativa del nuevo ámbito.

La estimación de los recursos máximos para este concepto está especificada en el PCP.

Como resultado de los proyectos de integración a demanda que puedan requerir recursos adicionales a los del servicio regular, el adjudicatario presentará una oferta vinculante que deberá ser aprobada por la UOC para el coste del servicio de soporte del nuevo ámbito, según los

recursos adicionales acordados que se calcularán según las tarifas unitarias, horas-perfil, establecidas en la oferta económica inicial.

Una vez aprobada la incorporación por la UOC, este coste se añadirá a la factura mensual del servicio bajo el concepto "Ampliación de Ámbito Funcional", sujeto a los mismos ANS y penalizaciones que el servicio troncal. Este pago sale de la partida destinada al servicio bajo demanda y se mantendrá durante el periodo que la UOC considere necesario.

Niveles de servicio

El cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) es un elemento central del nuevo modelo de gobierno, ya que permitirá medir de forma objetiva y continua la calidad y la eficiencia del servicio prestado. El cálculo de los ANS se realizará mensualmente, y todos los tiempos de respuesta se medirán dentro del horario laboral establecido para el servicio.

Priorización

Se establece un modelo de priorización unificado para todos los tickets, basado en la combinación de dos criterios objetivos para determinar su prioridad final:

- **Criterio A - Impacto:** Mide el alcance de la afectación, basándose en el número de personas afectadas.
 - **A1 (Impacto Alto):** La incidencia afecta a muchas personas (más del 30 % de usuarios).
 - **A2 (Impacto Medio):** La incidencia afecta a pocas personas (menos del 30 % de usuarios).
 - **A3 (Impacto Bajo):** La incidencia afecta a una única persona.
- **Criterio B - Urgencia/Criticidad:** Mide la gravedad de la afectación sobre los procesos de negocio de la UOC.

- **B1 (Urgencia Alta):** Un proceso crítico para la UOC (como evaluación, matrícula e inicio de semestre) está completamente paralizado y sin solución alternativa temporal.
- **B2 (Urgencia Media):** Un proceso de soporte está paralizado (como la gestión de inventario, compras, registro horario, etc.).
- **B3 (Urgencia Baja):** El proceso finaliza correctamente, pero aparecen mensajes de error, datos incorrectos en pantalla o el usuario quiere hacer una consulta u otro tipo de petición.

La combinación de estos dos criterios da como resultado la siguiente matriz de prioridad:

Matriz de Prioridad

PRIORIDAD	B1 - Urgencia Alta	B2 - Urgencia Media	B3 - Urgencia Baja
A1 - Impacto Alto	1 - Alta	2 - Media	2 - Media
A2 - Impacto Medio	1 - Alta	2 - Media	3 - Baja
A3 - Impacto Bajo	1 - Alta	3 - Baja	3 - Baja

Además, se establece una **Prioridad 0 (Inmediata)**, que se asignará de forma manual y estará reservada exclusivamente a las incidencias que afecten a los miembros de la alta dirección de la UOC.

Es responsabilidad indelegable del SAU, como parte de su función de torre de control, garantizar la correcta priorización de todos los tickets que entran en el servicio, modificándola si es necesario.

Indicadores

La calidad y el rendimiento del servicio se medirán a través de los siguientes indicadores clave:

- **I1: Volumen de tickets entrados:** Número total de tickets (incidencias, peticiones, consultas) recibidos durante el periodo.
- **I2: Tiempo de inicio de la atención y primera respuesta:** Tiempo en horario de servicio desde que el ticket entra en el SAU hasta que un operador inicia su gestión y envía una primera respuesta al usuario con la previsión de resolución.
- **I3: Tiempo de reasignación o escalado:** Tiempo en horario de servicio desde que el ticket entra en el SAU hasta que se escala a un servicio de N2/N3 o se reasigna a otro servicio de atención.
- **I4: Tiempo de resolución:** Es el tiempo total en horas naturales desde que el usuario registra el ticket hasta que se le comunica la solución. Aunque el cálculo bruto se haga en tiempo natural, el cumplimiento de los ANS se medirá frente a objetivos definidos en horas laborables.
- **I5: Tiempo en el primer nivel:** Tiempo en horario de servicio que el ticket está bajo la gestión directa del SAU, descontando el tiempo que pasa en otros grupos resolutores.
- **I6: Reasignada/escalada correctamente:** Porcentaje de tickets que se han escalado al grupo resolutor correcto en el primer intento.
- **I7: Clasificada correctamente:** Porcentaje de tickets que han sido clasificados correctamente (tipo, ámbito) en su gestión inicial.
- **I8: Retraso:** Número total de tickets abiertos o pendientes de resolver que superan los 10 días naturales.
- **I9: Acumulación de tickets:** Número total de tickets abiertos o pendientes de resolver.
- **I10: Elaboración de documentación y procedimientos:** Número de nuevos artículos o procedimientos creados y publicados en la base de conocimiento durante el periodo.
- **I11: Peticiones resueltas directamente por el primer nivel:** Porcentaje de tickets resueltos por el SAU sin necesidad de escalarlos a un nivel superior.
- **I12: Resolución en el primer contacto:** Porcentaje de tickets que se resuelven en la primera interacción con el usuario a propuesta de la IA, sin necesidad de que el agente la modifique.
- **I13: Tasa de reapertura de tickets:** Porcentaje de tickets que el usuario vuelve a abrir después de que el agente los haya cerrado.

- **I14: Satisfacción del usuario (CSAT):** Puntuación media obtenida en las encuestas de satisfacción enviadas al usuario una vez resuelto cada ticket, donde el usuario valora la experiencia global con el servicio respecto de la petición realizada.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Con el fin de simplificar, homogeneizar y elevar la calidad del servicio, se establecen unos Acuerdos de Nivel de Servicio únicos para todas las peticiones, eliminando la distinción previa entre diferentes tipologías de servicio. Esta unificación es un pilar del nuevo modelo de gobierno, eliminando la complejidad operativa anterior y asegurando que la experiencia del usuario se mida con un estándar de calidad consistente, con independencia de la naturaleza de su petición.

Tiempo de inicio de la atención y primera respuesta (I2)

Prioridad	Condición	Objetivo
0-Inmediata	≤ 10 min	≥ 90%
1-Alta	≤ 2 horas	≥ 90%
2-Media	≤ 4 horas	≥ 88%
3-Baja	≤ 8 horas	≥ 85%

Tiempo de reasignación o escalado (I3)

Prioridad	Condición	Objetivo
0-Inmediata	≤ 20 min	≥ 90%
1-Alta	≤ 4 horas	≥ 90%

2-Media	≤ 6 horas	≥ 88%
3-Baja	≤ 10 horas	≥ 85%

Tiempo de resolución (I4) (medido en horas laborables)

Prioridad	Condición	Objetivo
0-Inmediata	≤ 10 horas	≥ 90%
1-Alta	≤ 10 horas	≥ 90%
2-Media	≤ 20 horas	≥ 88%
3-Baja	≤ 40 horas	≥ 85%

Para los tickets del **bloque de resolución de peticiones de primer nivel, N1**

Prioridad	Condición	Objetivo
0-Inmediata	≤ 6 horas	≥ 90%
1-Alta	≤ 6 horas	≥ 90%
2-Media	≤ 15 horas	≥ 88%

3-Baja	≤ 36 horas	$\geq 85\%$
---------------	-----------------	-------------

Reasignada/escalada correctamente (I6): Objetivo $\geq 90 \%$

Elaboración de documentación (I10): Objetivo ≥ 2 entradas nuevas al mes

Resolución en primer nivel (I11): Objetivo $\geq 39 \%$

Resolución en el primer contacto (I12): Objetivo $\geq 20 \%$

Satisfacción del usuario (CSAT) (I14): Objetivo > 4 (sobre 5)

Sistema de bonificaciones

Los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos para cada bloque serán de obligado cumplimiento a lo largo del contrato, exceptuando la fase de transición del servicio.

Para cada servicio, el adjudicatario debe cumplir plenamente los Acuerdos de Nivel de Servicio definidos una vez finalizada la fase de prestación en transición.

Al finalizar el año de contrato, se podrá acceder al siguiente sistema anual de bonificaciones de ANS:

Bonificación por calidad del servicio.

Estos ANS reconocerán el esfuerzo por mejorar la calidad y la satisfacción del usuario y liderar la coordinación entre todos los niveles de soporte, el gobierno extremo a extremo del servicio, mediante una bonificación progresiva no acumulativa dentro de la pareja ANS-prioridad.

ANS	Tiempo de inicio de la atención y primera respuesta	
Prioridad	Valor obtenido	Bonificación servicio recurrente anual

Inmediata/Alta	96%	0,1%
	97%	0,2%
	98%	0,3%
	99%	0,4%
	100%	0,5%
Media	93%	0,1%
	94%	0,2%
	95%	0,3%
	96%	0,4%
	97% o més	0,5%
Baja	90%	0,1%
	91%	0,2%
	92%	0,3%
	93%	0,4%
	94% o més	0,5%

ANS	Tiempo de reasignación o escalado	
Prioridad	Valor obtenido	Bonificación servicio recurrente anual
Inmediata/Alta	96%	0,1%
	97%	0,2%
	98%	0,3%
	99%	0,4%
	100%	0,5%
Media	93%	0,1%
	94%	0,2%
	95%	0,3%
	96%	0,4%
	97% o més	0,5%

Baja	90%	0,1%
	91%	0,2%
	92%	0,3%
	93%	0,4%
	94% o més	0,5%

ANS	Tiempo de resolución	
Prioridad	Valor obtenido	Bonificación servicio recurrente anual
Inmediata/Alta	96%	0,1%
	97%	0,2%
	98%	0,3%
	99%	0,4%
	100%	0,5%
Media	93%	0,1%
	94%	0,2%
	95%	0,3%
	96%	0,4%
	97% o més	0,5%
Baja	90%	0,1%
	91%	0,2%
	92%	0,3%
	93%	0,4%
	94% o més	0,5%

ANS	Satisfacción del usuario	
Prioridad	Valor obtenido	Bonificación servicio recurrente anual

Todas	4,4	0,1%
	4,5	0,2%
	4,6	0,3%
	4,7	0,4%
	4,8 o más	0,5%

Para poder optar a las bonificaciones se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- No incumplir ningún ANS en su valor objetivo.
- Que el indicador de tickets reabiertos sea inferior al 5 %.

Bonificación por eficacia del servicio.

Estos ANS reconocerán el esfuerzo por mejorar la eficacia del servicio mediante una bonificación progresiva no acumulativa basada en el porcentaje de tickets resueltos por el SAU sin necesidad de escalarlos a un nivel superior.

- Entre un 45 % y un 50 % de tickets resueltos en el primer nivel del SAU: bonificación del 0,5 % sobre el coste del servicio recurrente anual.
- Entre un 50 % y un 55 % de tickets resueltos en el primer nivel del SAU: bonificación del 1 % sobre el coste del servicio recurrente anual.
- Entre un 55 % y un 60 % de eficiencia: bonificación del 1,5 % sobre el coste del servicio recurrente anual.
- Más de un 60 % de eficiencia: bonificación del 2 % sobre el coste del servicio recurrente anual.

Para poder optar a las bonificaciones se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Que el indicador de tasa de reapertura de tickets resueltos en el primer nivel del SAU sea inferior al 5 %.
- No incumplir el ANS de Satisfacción del usuario en su valor objetivo.

Bonificación por eficiencia a través del uso de la inteligencia artificial.

Este ANS reconocerá el esfuerzo de optimización a través del uso de la inteligencia artificial mediante una bonificación progresiva no acumulativa basada en el porcentaje de tickets que se resuelven en la primera interacción con el usuario a propuesta de la IA, sin necesidad de que el agente la modifique.

- Entre un 20 % y un 25 % de tickets resueltos en la primera interacción con el usuario a propuesta de la IA: bonificación del 0,5 % sobre el coste del servicio recurrente anual.

- Entre un 25 % y un 30 % de tickets resueltos en la primera interacción con el usuario a propuesta de la IA: bonificación del 1 % sobre el coste del servicio recurrente anual.
- Entre un 30 % y un 35 % de tickets resueltos en la primera interacción con el usuario a propuesta de la IA: bonificación del 1,5 % sobre el coste del servicio recurrente anual.
- Más de un 35 % de tickets resueltos en la primera interacción con el usuario a propuesta de la IA: bonificación del 2 % sobre el coste del servicio recurrente anual.

La UOC aprovechará la eficiencia obtenida en la mejora del servicio. El licitador podrá utilizar estos recursos para generar nuevas eficiencias si procede.

Cada inicio de año de contrato se establecerá un marco y universo de referencia, que servirá para la comparación anual de la dedicación requerida.

Para poder optar a las bonificaciones por eficiencia se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Que el indicador de tasa de reapertura de tickets resueltos en la primera interacción con el usuario a propuesta de la IA sea inferior al 5 %.
- No incumplir el ANS de Satisfacción del usuario en su valor objetivo.

Los mecanismos y procesos desarrollados por el licitador para la generación de eficiencias a través de la IA serán propiedad de la UOC y deberán ser entregados debidamente documentados.

Para todas las bonificaciones se establece un período de alegaciones y revisiones de ANS de un mes; por tanto, durante el mes de diciembre, por ejemplo, el adjudicatario podrá realizar peticiones de revisión de tickets por parte de la UOC que no hayan cumplido el ANS y que sean imputables a una causa ajena al alcance del servicio de mantenimiento prestado por el licitador.

Seguimiento de los ANS y Penalizaciones

Se realizará un seguimiento mensual del cumplimiento de todos los ANS definidos. El incumplimiento de estos objetivos podrá comportar la aplicación de penalizaciones económicas, cuyo detalle se especifica en el Pliego de Cláusulas Particulares.

Quedarán exentas de penalización aquellas desviaciones causadas por motivos ajenos al adjudicatario y debidamente comunicadas, así como aquellas derivadas de incrementos de volumen no planificados que superen en más de un 15 % la estimación mensual; en este caso es obligación del adjudicatario solicitar el refuerzo del servicio a la UOC, y el hecho de no solicitarlo también podrá comportar penalización económica.

El incumplimiento sistemático de los ANS será considerado una falta grave y podrá dar derecho a la UOC a la resolución del contrato, de acuerdo con las condiciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Particulares.

Este marco de seguimiento riguroso es clave para garantizar la calidad y la eficacia en la ejecución del servicio.

Condiciones de ejecución y seguimiento del servicio

Metodología

La empresa licitadora deberá proponer una metodología de gestión del servicio basada en un marco de referencia estándar del mercado (como ITIL o similar). Esta metodología deberá ser coherente con el modelo operativo descrito en este pliego y deberá ajustarse en todo momento a las políticas, normativas y estándares de la UOC.

Medidas de calidad y modelo de gobierno

El adjudicatario deberá presentar un plan de calidad del servicio que incluya mecanismos concretos para la mejora continua, basados en el análisis de datos e indicadores. El modelo de gobierno del servicio se estructurará de la siguiente manera:

- **Roles clave:**
 - **Coordinador del servicio SAU (Adjudicatario):** Persona responsable de la gestión global del servicio, con dedicación exclusiva. Actuará como interlocutor principal con la UOC, garantizará el cumplimiento de los ANS, liderará el equipo de trabajo e impulsará las acciones de mejora continua.
 - **Responsable del servicio (UOC):** Persona designada por la UOC para la coordinación técnica y la interlocución contractual, asegurando la alineación del servicio con las necesidades de la Universidad.
- **Comité de Seguimiento Estratégico:** Se constituirá un comité de seguimiento estratégico formado como mínimo por el Director del Grupo Operativo de Operaciones y

Entorno de Trabajo, el Coordinador del SAU y el Responsable del servicio de la UOC, que se reunirá con una periodicidad semestral. Sus funciones principales son la supervisión de la ejecución del contrato, así como la toma de decisiones que afecten al objetivo y alcance de este. También realizará el seguimiento de los objetivos fijados para el año y de los ciclos de mejora.

- **Comité de Seguimiento Operativo:** Se constituirá un comité formado como mínimo por el Coordinador del SAU y el Responsable del servicio de la UOC, que se reunirá con una periodicidad mensual. Sus funciones principales serán la revisión de los informes de actividad, el seguimiento detallado del cumplimiento de los ANS, el análisis de las causas de incumplimiento y la planificación de acciones de mejora.
- **Mecanismos de Control y Reporting:** El adjudicatario generará informes mensuales que servirán de base para las reuniones del Comité de Seguimiento. Estos informes deberán incluir, como mínimo: puntos relevantes del período, análisis del cumplimiento de todos los ANS, resultados y análisis de las encuestas CSAT, y propuestas concretas de mejora. Esta información deberá estar estructurada para alimentar un futuro cuadro de mando del servicio.
- **Encuestas de Satisfacción:** El análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción (CSAT) será una parte fundamental de las reuniones de seguimiento para evaluar la calidad percibida por los usuarios e identificar áreas de mejora.

Horario y ubicación del servicio

El horario de atención estándar del servicio será:

- De lunes a jueves: de **8:00 h a 19:00 h**.
- Viernes: de **8:00 h a 17:00 h**.

Adicionalmente, será obligatorio prestar un **servicio en horario ampliado** durante los períodos de inicio de semestre (en total, 63 noches y 11 fines de semana al año), cubriendo la franja horaria de las **8:00 h hasta la 01:00 h** del día siguiente. El servicio durante el horario ampliado añadido al horario estándar estará cubierto como mínimo por un técnico.

Sobre el alcance de este período de inicio de semestre, cabe señalar que en el calendario de la UOC existen 2 períodos de inicio de semestre durante un año lectivo, uno que comienza en septiembre y el otro que comienza en febrero. Cada uno de estos períodos tiene un primer día de inicio principal que siempre cae en miércoles no festivo, en el que comienzan la mayoría de titulaciones de primer ciclo (Grados) y buena parte de los másteres, y un segundo día de inicio que suele fijarse a las 4 semanas después del primer día en septiembre y a las 3 semanas en el caso de febrero, en el que comienzan la mayoría de titulaciones de posgrado.

Los períodos de inicio de semestre en los que recae el horario ampliado corresponden al lunes de la semana previa al primer día de inicio hasta la semana posterior al segundo inicio. Es decir, 7 semanas en el primer semestre y 6 en el segundo (en total, 63 noches y 11 fines de semana). En este período también podría existir algún día festivo (como la Mercè en septiembre), que quedará incluido en este horario ampliado. Se considera noche el período entre la finalización del servicio ordinario (las 19:00 de lunes a jueves y las 17:00 del viernes) y la 1:00 h de la madrugada siguiente. El horario de fin de semana y festivos será como si se tratara de un día laborable (de 8:00 h a 1:00 h de la madrugada siguiente).

El servicio regular se prestará desde las **dependencias de la empresa adjudicataria**. No obstante, se requerirán desplazamientos puntuales a las sedes de la UOC para las reuniones de seguimiento mensuales, formaciones u otras necesidades operativas que puedan surgir.

Refuerzo del servicio

En aquellos períodos en los que las peticiones tengan un aumento superior al 15 % respecto de la estimación de este pliego, a propuesta del adjudicatario, se deberá habilitar un servicio de refuerzo que permita darles respuesta. La duración y el alcance de este servicio de refuerzo deberán ser aprobados previamente por la UOC; una vez aprobado, el tiempo máximo para proporcionarlo es de 10 días. El adjudicatario, conjuntamente con la UOC, calendarizará la realización de la actividad, así como documentará y entregará a la UOC toda la información asociada a la intervención de refuerzo.

La UOC podrá requerir un servicio de refuerzo en aquellas situaciones de demanda, puntas de trabajo u otras circunstancias que supongan un desbordamiento de los servicios y las volumetrías

habituales por encima del umbral establecido en el párrafo anterior, y que requieran una actuación ágil y puntual para que no supongan una interferencia en el desarrollo normal de la actividad tanto del personal de gestión como del profesorado propio. No se considera servicio de refuerzo el horario de ampliación de servicio en las condiciones establecidas en el apartado anterior "Horario y ubicación del servicio"; asimismo, tampoco se considera servicio de refuerzo el que el adjudicatario asigne de forma estacional recursos del equipo para dar respuesta a las puntas de actividad, si el volumen de peticiones de dichas puntas se corresponde con la volumetría descrita en el presente pliego (o con menos de un 15 % de aumento respecto de dicha volumetría).

Ante estas situaciones, la UOC podrá requerir la asignación de recursos que satisfagan las necesidades puntuales de refuerzo del servicio contratado a fin de afrontar una correcta gestión y resolución de las necesidades de atención al usuario y garantizar que se responde con el ritmo y la calidad necesarios.

Adicionalmente, a los períodos de aumento de peticiones por encima del 15 %, la UOC podrá requerir un refuerzo de atención al usuario para las siguientes situaciones:

- Instalación y/o configuración de nuevas funcionalidades en el software existente.
- Modificación en las formas de trabajar o en las responsabilidades que impliquen cambios en los roles/perfiles de los usuarios en las aplicaciones.
- Otros tipos de actuación que supongan y/o requieran una atención masiva respecto de las aplicaciones de la UOC o del puesto de trabajo del personal propio de la UOC.
- Modificaciones en el software, de cara a su gestión del cambio con los usuarios (incluido en el bloque siguiente).
- Puesta en marcha y despliegue de nuevo software, de cara a su gestión del cambio con los usuarios (incluido en el bloque siguiente).

Una vez que la UOC haya solicitado un refuerzo del servicio, o lo haya aprobado si quien lo solicita es el proveedor, este deberá estar operativo en un plazo máximo de 10 días.

Cualquier cambio o despliegue tecnológico que suponga una variación de las características del servicio deberá articularse mediante una modificación contractual.

Adecuación a las variaciones del servicio

Dado el dinamismo de la UOC, durante la vigencia del contrato pueden producirse cambios en las aplicaciones y procesos responsabilidad del Área de Tecnología a los que se presta soporte según el objeto del contrato, cambios en el entorno tecnológico, cambios en las actividades a llevar a cabo, cambios en las metodologías aplicables, cambios organizativos y, en general, cambios que pueden incidir de alguna manera en la prestación de los servicios solicitados.

Cualquier cambio será debidamente documentado y notificado por la UOC a la empresa adjudicataria y, siempre que no suponga un riesgo en el cumplimiento de la calidad del servicio establecida contractualmente entre la UOC y la empresa adjudicataria, se realizará sin coste adicional. En caso contrario, se evaluarán de forma consensuada las necesidades adicionales de servicio y, de mutuo acuerdo, se podrán hacer modificaciones en los compromisos y niveles de servicio acordados para adaptarlos a las nuevas necesidades, siempre con la conformidad previa y explícita por parte de la UOC.

Las cargas puntuales de trabajo deberán ser asumidas por el servicio sin afectar a los ANS ni al precio del contrato. El adjudicatario deberá ser capaz de afrontar incrementos puntuales de hasta un 20 % en las métricas sin afectación alguna en la calidad del servicio ni en el precio.

El adjudicatario deberá adaptarse a las variaciones (reducciones o ampliaciones) de las cargas de trabajo, o cambios, que afecten a la demanda del servicio dentro de los límites establecidos anteriormente.

Del mismo modo que se prevé la posibilidad de un refuerzo temporal o permanente por aumentos de carga, la UOC se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario una revisión y reajuste a la baja del dimensionamiento del equipo del servicio regular. Esta reducción deberá realizarse de forma proporcional a la disminución de la carga de trabajo, de acuerdo con las tarifas unitarias establecidas en la oferta económica inicial y sin afectar al cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

El adjudicatario informará periódicamente de las desviaciones respecto de la previsión inicial. En las reuniones de seguimiento se gestionarán las posibles desviaciones adoptando las decisiones

que correspondan, como pueden ser, por ejemplo, decidir un refuerzo temporal del servicio, la ampliación o la disminución del servicio regular.

Todo lo anterior, sin perjuicio de que en materia de modificaciones contractuales regirá lo previsto en el Pliego de Cláusulas Particulares.

Valoración y ejecución de los proyectos de integración de ámbito a demanda

La UOC puede considerar la incorporación de un nuevo ámbito de conocimiento al servicio de atención como un proyecto de alcance cerrado si su complejidad es alta. Un proyecto de alcance cerrado es aquel en que los objetivos, los requisitos y las limitaciones están claramente definidos desde el principio, sin posibilidad de modificaciones significativas durante el desarrollo. En este tipo de proyectos, el presupuesto, los plazos y los recursos se mantienen fijos, y cualquier modificación requerirá una gestión del cambio.

El adjudicatario:

- Junto con el Responsable de Servicio de la UOC, realiza la definición detallada del alcance (descripción del ámbito de conocimiento).
- Será necesario determinar la composición del equipo de proyecto.
- Se presentará una estimación en horas por cada perfil incluido en el equipo de trabajo propuesto.
- Presenta la propuesta para la ejecución del proyecto, incluyendo el detalle de las actividades a realizar y el resultado esperado.
- La UOC acepta la propuesta.
- Realiza el proyecto según las condiciones de la UOC y la propuesta presentada.
- Si la UOC no acepta la propuesta, el adjudicatario deberá rehacerla.

Nota sobre la Integración: Cualquier nueva área de conocimiento añadida mediante estos proyectos de integración a demanda deberá cumplir el requisito de Plataforma Única descrito en este PPT, es decir, deberá integrarse obligatoriamente en Jira Service Management y Confluence.

Auditoría

La UOC se reserva el derecho a realizar, por sí misma o mediante terceros designados, auditorías periódicas o puntuales para verificar el cumplimiento estricto de los acuerdos de nivel de servicio (SLA), la veracidad de la información reportada y la adecuación a los estándares de calidad y seguridad exigidos.

El adjudicatario garantiza su total cooperación y transparencia en estos procesos. Esta obligación incluye:

- Entrega de toda la documentación requerida.
- Acceso físico o remoto a las instalaciones desde donde se presta el servicio.

Preaviso y tipología de auditorías:

- En los casos en que se requiera la participación directa del personal del adjudicatario (entrevistas, demostraciones in situ), la UOC notificará la actuación con una antelación mínima de siete (7) días naturales.
- La UOC se reserva el derecho a realizar verificaciones sin aviso previo (como mystery shopping, monitorización remota o revisión de registros) cuando estas no interfieran en la operativa diaria ni requieran dedicación activa del equipo del adjudicatario.

Si como resultado de la auditoría se detectan incumplimientos, discrepancias en los datos o incongruencias respecto del servicio facturado:

- Se notificará al adjudicatario, abriendo un trámite de audiencia para que, en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, presente las alegaciones o justificaciones pertinentes.
- Una vez analizadas las alegaciones (o transcurrido el plazo sin respuesta), la UOC determinará la procedencia de las penalizaciones según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Particulares (PCP).

Otras condiciones de ejecución

- **Desplazamientos:** Todos los gastos derivados de los desplazamientos a las sedes de la

UOC correrán a cargo del adjudicatario.

- **Equipamiento:** Todo el equipamiento informático (ordenadores, teléfonos, etc.) necesario para los técnicos del servicio será proporcionado por el adjudicatario.

En cuanto a la atención telefónica, la UOC dispone de un número interno asociado al servicio que desviarán al número de teléfono fijo que le proporcione el adjudicatario. Este debe ser capaz de gestionar y atender hasta 2 llamadas entrantes simultáneas y disponer de una locución o contestador automático para cuando esté fuera del horario de atención. Así pues, el adjudicatario deberá poner a disposición del contrato todo aquel equipamiento del que disponga en sus dependencias y que sea necesario para la buena ejecución y gestión del servicio en los términos establecidos en este Pliego. El equipamiento para la realización de las diferentes pruebas funcionales que deban llevarse a cabo para las comprobaciones de incidencias y peticiones (incluyendo teléfonos móviles y tabletas Android e iOS, así como PC y Mac) necesarios para el correcto funcionamiento del servicio, será aportado por la empresa adjudicataria.

- **Asignación de recursos:** El adjudicatario deberá asignar los recursos humanos necesarios y con la cualificación adecuada para cumplir con todas las prescripciones de este pliego. La UOC validará los perfiles clave (como el Coordinador del SAU) y podrá solicitar la sustitución de cualquier miembro del equipo si considera que no cumple con los requisitos o con la actitud adecuada. El adjudicatario estará obligado a cubrir cualquier baja de personal en un plazo máximo de dos semanas.

La ejecución del contrato seguirá un ciclo de vida estructurado en las fases que se describen a continuación.

Fases del servicio

La ejecución del contrato se dividirá en fases claramente definidas para asegurar una transición ordenada y eficaz, minimizando el impacto sobre los usuarios y garantizando la continuidad del servicio.

Transferencia del servicio

Esta fase inicial comenzará con la firma del contrato y tendrá una duración máxima de un mes y medio. Durante este período, el adjudicatario entrante recibirá todo el conocimiento y la documentación del adjudicatario saliente, bajo la supervisión de la UOC. El adjudicatario saliente seguirá siendo el responsable del servicio durante esta fase. Se divide en dos subfases:

- **Captación de información (primeros 15 días):** El adjudicatario entrante se dedicará a recopilar y analizar toda la documentación, procedimientos e información relevante del servicio.
- **Acompañamiento en el servicio (1 mes):** El equipo del adjudicatario entrante trabajará al lado del equipo saliente para familiarizarse con la operativa real del día a día. Durante este mes, el adjudicatario entrante deberá aportar, como mínimo, al Coordinador del servicio y a cuatro técnicos de soporte concurrentes cubriendo completamente el horario del servicio.

Durante este período el adjudicatario saliente es responsable de cumplir los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos en el contrato a punto de finalizar.

Transición del servicio

Una vez finalizada la transferencia, comenzará la fase de transición, con una duración de 15 días. Durante este período, el adjudicatario entrante asumirá la plena responsabilidad de la prestación del servicio, pero contará con el apoyo puntual del equipo saliente para resolver dudas. Durante esta fase, el servicio no estará sujeto a penalizaciones por incumplimiento de los ANS establecidos en este pliego para facilitar la estabilización de la operativa.

En el caso de que el adjudicatario entrante sea el mismo que el adjudicatario saliente, esta fase se mantiene para adaptarse a los cambios introducidos en el nuevo contrato.

Fase regular del servicio

Esta fase comenzará inmediatamente después de finalizar la transición y se extenderá hasta la finalización del contrato. Durante este período, el servicio deberá funcionar a pleno rendimiento y estará sujeto al cumplimiento de todos los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y del resto de condiciones establecidas en este pliego.

Devolución del servicio

Durante los dos últimos meses de vigencia del contrato, en caso de cambio de proveedor o de internalización del servicio por parte de la UOC, se activará la fase de devolución. El adjudicatario (ahora en rol de saliente) tendrá la obligación de transferir todo el servicio y el conocimiento acumulado al nuevo proveedor o a la UOC, siguiendo un proceso similar al de la fase de transferencia y manteniendo el cumplimiento de los ANS hasta el último día del contrato.

Facturación del servicio durante las fases

El importe de adjudicación del servicio regular se prorrateará en mensualidades y se facturará mensualmente a mes vencido durante las fases regular y de devolución del servicio. Los servicios de refuerzo, si procede, se facturarán de forma independiente una vez finalizada cada actuación, de acuerdo con los precios unitarios ofertados por el adjudicatario.

Las fases de transferencia y transición del servicio las facturará el adjudicatario saliente, según se establece en el contrato a punto de finalizar. El adjudicatario entrante comenzará a facturar en la fase de transición. En el caso de que el adjudicatario entrante y el saliente sean el mismo, este no cobrará como proveedor entrante.